

所属	経営学研究科経営学専攻	課程	修了年度	2022 年度
氏名	曹露	指導教員 (主査)	吉原敬典	

論文題目	サービスマネジメントの視点から日本マクドナルドの利用者満足度向上に関する一考察
------	---

本文概要

本研究論文は、「日本マクドナルドの利用者のスタンダードな期待の視点からマクドナルドの利用者満足度に影響を与える要因は何か」という研究目的に対して、先行研究としてサービスマネジメント理論に関する文献調査、ならびにインタビュー調査と関係づけたアンケート調査を実施し、仮説を検証したものである。

本研究論文は、顧客が有する10のスタンダードな期待内容に依拠しながらインタビュー調査を実施するとともに、アンケート調査のフレームワークを組み立てた。顧客のスタンダードな期待は顧客の欠乏動機に基づいている。以下の10の視点がある。それは、「より早く(速く)」「より安く」「より多く」「簡単に」「便利に」「正確に」「確実に」「明瞭に」「清潔に」「安全に」である。また、仮説については文献調査に基づく問題意識とインタビュー調査から発見したものである。

発見した仮説を検証するために、利用者の満足度を向上させる影響要因の視点からアンケート調査を実施した。Google フォームサービスを適用し対象者の自由意思に基づいた匿名のアンケート調査を実施した。回収された117調査票の中で有効な回答が得られた117調査票を用いて分析し考察して提案したものである。「日本マクドナルドの利用者満足度に影響を与える要因は何か」という本研究の目的に対して、上記した各調査を実施した上で、仮説を発見し仮説検証したものである。

したがって、本研究は仮説発見型の研究であるとともに、仮説検証型の研究でもある。

以上